Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

# SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ADAPTATIVO, PERFECTIVO Y EVOLUTIVO DEL GESTOR DE EXPEDIENTES Y REGISTRO (REGEXLAN) DE LANBIDE

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

## 1. INTRODUCCIÓN

LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo, nace como organismo autónomo de carácter administrativo tras la aprobación de la Ley 3/2011, de 13 de octubre, ostentando personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, con la aprobación de los presupuestos de la Comunidad Autónoma de Euskadi el uno de enero de 2010, derivado del acuerdo de traspaso de funciones y servicios a la Comunidad Autónoma del País Vasco en materia de ejecución de la legislación laboral en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación profesional para el empleo, aprobado mediante Real Decreto 1441/2010, de 5 de noviembre y por Decreto del Gobierno Vasco 289/2010, de 9 de noviembre.

LANBIDE desde su creación ha estado desarrollando iniciativas tendentes a la definición y ejecución de los programas y servicios que contribuyan a lograr un empleo estable y de calidad que favorezca un mercado de trabajo inclusivo que coadyuve a la cohesión social y territorial.

Para la correcta gestión de los programas y servicios ofrecidos por LANBIDE, es necesario que se impulsen métodos y herramientas que faciliten la eficacia, agilidad y flexibilidad.

Del mismo modo es necesario que su gestión se base en procesos optimizados (tanto en lo referente a normalización como a simplificación de los mismos) sobre los que fundamentar los flujos de trabajo.

Asimismo, desde Lanbide la gestión y tramitación de procedimientos administrativos se implementa en un gestor corporativo de expedientes en todas las unidades del Servicio, que a su vez se integra con otras aplicaciones específicas de cada servicio, así como con la plataforma de administración electrónica del Gobierno Vasco (PLATEA) y demás componentes comunes de Lanbide. De esta forma se dispone de un repositorio de gestión de todos los procedimientos que permite analizar actividad, resultados, asignar recursos, identificar cuellos de botella, disponer de una visión única de los terceros con los que se relaciona y ofrecer una consulta del estado de sus expedientes.

## 2. ANTECEDENTES

Para alcanzar dicho objetivo, en los últimos años se procedió a la contratación de una plataforma tecnológica de mercado para la gestión y tramitación de expedientes administrativos de Lanbide en sus diferentes líneas y programas de ayuda. La herramienta seleccionada fue FLEXIA.

Sobre la aplicación FLEXIA, en estos últimos ejercicios, Lanbide implantó y desplegó el registro general y el sistema de gestión de expedientes corporativo, que está siendo utilizado por toda la

organización. El sistema final se denomina REGEXLAN, como resultado final de lo que ofrece FLEXIA más las configuraciones, personalizaciones, parametrizaciones e integraciones en la plataforma tecnológica de Lanbide.

Desde la puesta en funcionamiento del sistema se han realizado una serie de mejoras evolutivas sobre el núcleo de REGEXLAN (el propio producto FLEXIA) demandadas por los requerimientos de tramitación de los diferentes programas de Lanbide.

## 3. OBJETIVO, ALCANCE Y TAREAS DEL PROYECTO

La necesidad de evolución del sistema sigue presente y, de forma adicional, se percibe que surgirán nuevas necesidades de adaptación como resultado de la implantación en REGEXLAN de más procedimientos de todo Lanbide a lo largo de los 12 meses de duración del servicio, por un periodo comprendido entre los meses de diciembre de 2021 y noviembre de 2022.

Dichas necesidades de adaptación son una extensión del mantenimiento y soporte básico del producto estándar que se contrata a parte con la licencia del mismo, y que dan continuidad al proyecto de mantenimiento.

Además de estos trabajos de mantenimiento evolutivo, también se hace necesario contratar el mantenimiento correctivo y rutinario del propio producto, de forma que se garantice su correcto funcionamiento.

El presente pliego plantea la contratación de los trabajos relativos al mantenimiento correctivo y rutinario, y los mantenimientos evolutivo, perfectivo y adaptativo del gestor de expedientes y registro de Lanbide.

En este apartado se describen los trabajos a realizar que son objeto del presente pliego. Los trabajos serían los siguientes:

1. Mantenimiento correctivo y rutinario de Flexia.

2. Mejoras evolutivas, perfectivas y adaptativas solicitadas de forma específica por LANBIDE al margen del desarrollo estándar del producto.

3. Desarrollos específicos sobre Flexia derivados de la lógica de negocio de los procedimientos a implantar en el periodo de vigencia del contrato.

4. Desarrollos e integraciones con los distintos sistemas corporativos de Lanbide.

### 3.1 Mantenimiento Correctivo y rutinario

Será objeto de este proyecto la depuración y corrección de todas las incidencias que pudiesen detectarse en el sistema de gestión. Como tareas genéricas incluidas en este apartado, se consideran todos aquellos cambios precisos para corregir incidencias y no conformidades del producto software. En concreto, los trabajos asociados a la resolución de incidencias derivadas de los desarrollos del propio proyecto.

El programa de mantenimiento y soporte deberá incluir:

- Derecho de actualización de versiones: derecho a recibir las actualizaciones del producto, que se vayan generando durante el periodo del programa de mantenimiento y soporte

- Resolución de incidencias del producto.

3.2. Mejoras evolutivas, perfectivas y adaptativas

Se considera como mantenimiento evolutivo el conjunto de incorporaciones, modificaciones y eliminaciones en el producto software necesarias o bien para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de los usuarios o bien para ajustarse a cambios en requisitos externos (normativos, legales, …) que sean de obligado cumplimiento.

Por ello, el adjudicatario será responsable tanto de la detección, recopilación, análisis de impacto y estimación de dichas necesidades y cambios como del análisis, desarrollo, implantación y puesta en marcha de las funcionalidades derivadas de las mismas. También está incluida en el alcance del proyecto la elaboración de la documentación funcional y técnica según la metodología y modelos establecidos.

Están incluidos en el alcance del proyecto las tareas asociadas a los mantenimientos perfectivo y adaptativo que se definen como:

- Perfectivo: son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

- Adaptativo: son las modificaciones necesarias para adaptarse a variaciones de los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

3.4 Desarrollos e integraciones con sistemas corporativos

- DOKUSI: Uso del Gestor Documental del Gobierno para los documentos electrónicos que se generan desde REGEXLAN.

- EIKA: Configuración de integración en producción para los procedimientos que incluyan pagos.

- NISAE: Invocaciones a los servicios de interoperabilidad relativos a los procedimientos gestionados.

- Catálogo de servicios: Integración con el Catálogo de Servicios interno de Lanbide (coherencia de procedimientos administrativos entre los dos sistemas, unidades orgánicas, usuarios, …)

- Sistemas de Formación (LanF) y RGI/IMV: Actualmente se han preparado llamadas a varios SW, pero dentro del periodo a contratar seguirán existiendo necesidades de integración.

## 4. REQUERIMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

4.1. Recursos

El volumen total de recursos a contratar será de **1.835 horas de trabajo** para el mantenimiento adaptativo, evolutivo y perfectivo objeto del presente pliego.

Esta bolsa de horas se gestionará durante el periodo de vigencia del contrato, a partir de reuniones con periodicidad mensual, en las cuales se irá estimando la carga de trabajo concreta a realizar en el siguiente periodo.

4.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto deberá estar compuesto por un interlocutor del contrato y un equipo de técnicos que dispongan de los conocimientos necesarios para desarrollar el conjunto de tareas descritas anteriormente.

El contrato contempla la participación de, al menos, tres roles diferentes como son:

- Jefe de Proyecto
- Analista funcional (FLEXIA y J2EE)
- Analista-programador (FLEXIA y J2EE)

4.3. Organización, planificación y control

Los trabajos se realizarán en las instalaciones del licitador, salvo aquellos que por su definición requieran una presencia física en LANBIDE, en cuyo caso el personal del licitador realizará los trabajos en las dependencias que LANBIDE habilite a tal efecto. Se debe detallar en la oferta el plan de trabajo para cada una de las fases del proyecto, cuyos hitos serán de carácter mensual, y que concluirán con el plan anual propuesto al final de cada uno de los 12 meses que abarca el proyecto.

También se propondrán planes de trabajo, con un nivel de detalle razonable sin perder la perspectiva de que estos planes puedan sufrir variaciones porque LANBIDE pueda priorizar otros desarrollos respecto a los que ahora mismo se prevén o propongan.

Asimismo, se designará un Comité de Dirección formado por miembros de LANBIDE y de la adjudicataria que colaboren en la verificación y evaluación las tareas bajo la supervisión del Director de Proyecto. Este reporte tendrá carácter mensual y se desglosarán por peticiones solicitadas, ejecutadas y estado. Se valorará positivamente el planteamiento de Acuerdos de Nivel de Servicio para las labores de mantenimiento, así como de la disponibilidad de los sistemas de información de las aplicaciones objeto del pliego.

4.4. Metodología de trabajo de los servicios solicitados

Para los diferentes tipos de desarrollos contemplados objeto del presente pliego y para las diferentes tareas a desarrollar durante el periodo de duración del contrato, se deberá contemplar el uso de metodologías ágiles con el objetivo de establecer ciclos de desarrollo cortos y en estrecha relación con los servicios afectados, garantizando un producto final más ajustado a las necesidades de los usuarios.

Para ello, se deberá proporcionar un modelo de desarrollo basado en los estándares tecnológicos establecidos por el Gobierno Vasco y, concretamente, el modelo de trabajo propuesto deberá estar basado en la metodología **ARINBIDE Adaptativo** como marco de referencia en cuanto a las técnicas a implementar dentro del ciclo de vida de desarrollo del producto.

4.5. Otros aspectos a tener en cuenta

El diseño técnico del sistema objeto de la contratación deberá garantizar su adecuación a las estadísticas y estudios con enfoque de género y al uso no sexista del lenguaje, cumpliendo de esta forma lo recogido en la Circular 3/2018, de 14 de diciembre, de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones sobre «Adecuación de las herramientas tecnológicas a las estadísticas y estudios con enfoque de género».